

Tiedätkö tämän tiimityö-mallista ?

- *Miten palautetta annetaan tiimissä ?*
- *Miten tiimi määrittelee ja ratkaisee ongelmia ?*
- *Miten työ jaetaan tiimissä ?*

Tiimi on pieni ryhmä ihmisiä, joilla on toisiaan täydentäviä taitoja ja jotka ovat sitoutuneet yhteiseen päämäärään, yhteisiin suoritustavoitteisiin ja yhteiseen toimintamalliin ja jotka pitävät itseään yhteisvastuussa suorituksesta. Tiimityön avulla luodaan yhdessä jotakin sellaista uutta, jota kukaan tiimin jäsen ei yksinään olisi voinut luoda.

Tiimillä tulee olla mielekäs päämäärä ja tavoitteet. Tiimin muodostettua sovitaan yhteisistä pelisäännöistä ja toimintaperiaatteista, miten tavoitteet saavutetaan. Tiimin jäsenet sopivat yhteisestä tavasta toimia. Joustava yhteistyö ja jäsenten monipuolinen osaaminen takaavat tiimin tuloksellisuuden. Erilaisuus on rikkaus, joten jäsenten tulee kiinnittää huomiota ihmisten erilaisuuteen. Jäsenten olisi hyvä oppia tuntemaan toisensa kokonaispersoonallisuuksina. Luottamus, avoimuus, tukeminen ja kannustaminen kuvaavat hyvin toimivaa tiimiä. Katkeamaton tiedon kulku on tiimin toiminnan kannalta tärkeää.

Jotta tiimityö onnistuisi, tarvitaan toiminnallisia taitoja sekä vuorovaikutus- ja ongelmanratkaisutaitoja. Tiimin jäsenillä on yhteisvastuu tiimin toiminnasta, mutta heillä tulee olla myös yksilöllistä vastuuta. Tiimin jäsenet työskentelevät itseohjautuvasti vaikkakin tiimin tuki on tärkeää. Tiimityö ei onnistu ilman jäsenten sitoutumista ja täysivaltaista jäsenyyttä. Tiimiin pyritään luomaan turvallinen ja vapaa ilmapiiri. Tiimityöstä luodaan luonnollinen tapa toimia. Keskustelu on keskeinen tiimityötapa. Tiimin jäsenillä tulee olla valmiudet mahdollisten ristiriitojen käsittelyyn.

Tiedätkö tämän hyvästä asiakaspalvelusta ?

- *Voiko hyvää asiakaspalvelutaidon oppia ?*
- *Mistä koostuu hyvä asiakaspalvelu ?*
- *Mitkä ovat palveluosaamisen keskeiset tekijät ?*

Hyvästä asiakaspalvelusta jää palvelun vastaanottajalle asiakkaalle muistiin mielikuva. Asiakaspalvelu on parhaimmillaan jos asiakkaalle jää palvelusta tunne, että hän sai enemmän kuin mitä odotti. Sitä ei voi laittaa raameihin tai kirjoittaa että tätä se on, sillä ihmiset kokevat asiakaspalvelun eri tavoin. Onko sellaista asiakaspalvelijaa olemassakaan joka pystyy palvelemaan kaikkia hyvin, niin kuin asiakas toivoisi.

Hyvän asiakaspalvelijan lähtökohtana pidetään sitä, että ihminen oppii joka päivä, uskoo ja sitoutuu tehtäväänsä. Arvostaa työtään ja pitää tehtäväänsä ja osaamistaan tärkeänä. Nämä antavat edellytyksiä onnistumiselle asiakaspalvelun vaativassa tehtävässä. Asiakaspalvelija käyttää niitä keinoja, joita hänellä on: uskaltaa ja kehtaa laittaa itsensä peliin. Kokemuksen kautta tulee myös rutiinit. Jatkuvana haasteena on löytää hyviä käytäntöjä työn tekemiseen.

Pahin virhe itsepalvelutavarataloissa on että asiakkaaseen ollaan aina selin tai hyllyn takana piilossa. Asiakas kyllä kohdataan, mutta kohtaamista ei nähdä mahdollisuutena myydä, auttaa tai opastaa. Useasti myös unohdetaan tervehtiä asiakasta. Hyvää asiakaspalvelua ei tehdä kertomalla erilaisista tuotteista tai opasteta asiakasta löytämään tuote itse vaan kysymällä – kuuntelemalla – keskustelemalla asiakkaan kanssa löydät asiakkaalle ratkaisu hänen tarpeeseensa.

Haluatko kehittyä, jutella Henkilöstöhallinnon asiantietoa aiheista tai vaihtaa kokemuksia digitaalisesti CHAT (www) tai Skype, tai kuunnella Vlogi (facebook) **ti 26.2. klo 8.30-10.00** Ilmoittautuminen viimeistään ma 25.2. **paivi.kononen(at)hr-consulting.fi** tai www.hr-consulting.fi